



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
MAREK NIECHCIAŁ**

RŁO-611-1( )/17/MM

Łódź, 28 grudnia 2017 r.

**DECYZJA NR RŁO-9/2017**

**I.** Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się postanowienia wzorców umów stosowane przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, o treści:**

1. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Nasz DoMowy”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”*

(pkt 1 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r.),

2. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”*

(pkt 1 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r.),

3. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Limitów”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”*

(pkt 1 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r.),

4. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”*



(pkt 1 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.),

5. *„Abonent ustanawia Nasza S.A. swoim pełnomocnikiem i upoważnia Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, nr KRS 0000611836, do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci (...), w tym także do wprowadzenia wszelkich niezbędnych poprawek i korekt w dokumentacji umownej.”*

(pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.),

6. *„(...) w razie wątpliwości niniejsze pełnomocnictwo powinno być interpretowane w sposób rozszerzający.”*

(pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.),

**za niedozwolone postanowienia umowne, co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, i zakazuje się ich wykorzystywania.**

**II.** Na podstawie art. 23b ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji w postaci obowiązku:

1. skierowania listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy zawarli umowy z Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji i nadal są stronami tych umów, sformułowanej w sposób czytelny i

zrozumiały pisemnej informacji, o uznaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w związku z czym postanowienia te nie wiążą konsumentów wraz z przytoczeniem pkt I sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej, na której decyzja będzie dostępna (www.uokik.gov.pl),

2. publikacji na koszt Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.naszasa.pl) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, informacji o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w ten sposób, że komunikat powinien zostać umieszczony na stronie głównej i być utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinien być napisany:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),

- w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie,

- w górnej części strony głównej domeny www.naszasa.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

**III.** Na podstawie art. 23b ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, z zaznaczeniem że decyzja ta jest prawomocna, na koszt Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.naszasa.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr <nr decyzji> o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 48px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

**IV.** Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

1. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.1. sentencji niniejszej decyzji;

2. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.2. sentencji niniejszej decyzji;

3. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.3.sentencji niniejszej decyzji;

4. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **12 335 zł (słownie: dwanaście tysięcy trzysta trzydzieści pięć złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.4.sentencji niniejszej decyzji;

5. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **58 589,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy pięćset osiemdziesiąt dziewięć złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.5.sentencji niniejszej decyzji;

6. nakłada się na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, karę pieniężną w wysokości **58 589,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy pięćset osiemdziesiąt dziewięć złotych)** płatną do budżetu państwa za stosowanie postanowienia wzorców umów określonego w punkcie I.6.sentencji niniejszej decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz w związku z art. 80 tej ustawy oraz stosowanie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, a także na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się **Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie kosztami** opisanego w punkcie I sentencji **postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 48 zł** (słownie: czterdzieści osiem złotych) i zobowiązuje się **Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie** do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) w dniu 26 sierpnia 2016 r. wszczął postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie lub przedsiębiorców współpracujących z tą spółką, związane z zawieraniem umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczeniem i promowaniem usług telekomunikacyjnych, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniając wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RŁO-405-505/16/MM).

Postępowanie zostało wszczęte w związku z licznymi skargami i zawiadomieniami otrzymanymi od konsumentów oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów z terenu całego kraju, dotyczącymi praktyk ww. przedsiębiorcy.

Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem Nr 1/611-1/17 z dnia 17 sierpnia 2017 r. (dalej: Postanowienie, dowód: karty: 1-8) wszczął z urzędu postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy

za niedozwolone stosowanych przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie określonych w pkt I sentencji niniejszej decyzji, o czy zawiadomił stronę (dowód: karty: 9-10).

Postanowieniem nr 2/611-1/17 z dnia 17 sierpnia 2017 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów dokumenty uzyskane w związku z postępowaniem wyjaśniającym RŁO-405-505/16/MM (dowód: karty 11-12), o czym zawiadomił stronę (dowód: karty 106-107).

Pismami z dnia 18 września 2017 r. (dowód: karty 112-149) oraz 16 października 2017 r. (dowód: karty 152-176) Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie przekazała żądane przez Prezesa Urzędu dokumenty i informacje.

Prezes UOKiK pismem z dnia 3 listopada 2017 r. przekazał przedsiębiorcy Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie szczegółowe uzasadnienie zarzutów (dowód: karty 177-186).

Prezes Urzędu, pismem z dnia 14 listopada 2017 r. zawiadomił Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty 187-188).

Postanowieniem nr 3/611-1/17 z dnia 28 listopada 2017 r. Prezes Urzędu postanowił o uzupełnieniu materiału dowodowego (dowód: karty 189-191). Postanowieniem nr 4/611-1/17 z dnia 28 listopada 2017 r. (dowód: karta 192) Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów dodatkowe dokumenty, o czym zawiadomił stronę (dowód: karty 244-245).

Prezes Urzędu, pismem z dnia 28 listopada 2017 r. zawiadomił Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (dowód: karty 246-247). Przedsiębiorca skorzystał z ww. uprawnienia.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:**

Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Nasza S.A.”, „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy pod numerem 0000611836. Zgodnie z wpisem do rejestru przedsiębiorców KRS przedmiotem działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej (dowód: karty 116-121).

Spółka zajmuje się świadczeniem usług telekomunikacyjnych, w szczególności telefonii stacjonarnej. Klienci Przedsiębiorcy pozyskiwani są w drodze marketingu bezpośredniego, a umowy są zawierane poza lokalem Przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca w zakresie zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się wzorcem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM (FVNO) oraz WLR+GSM.

Prezes Urzędu pozyskał wzorce umów stosowane przez Nasza S.A. w toku kontroli Spółki (dowód: karty: 20-27, 38-41), jak również w toku kontroli przedsiębiorcy Polskie Biuro Obsługi Klienta Sp. z o.o. z siedzibą w Wrocławiu (dowód: karty 60-85).

W piśmie z dnia 28 marca 2017 r. Spółka przekazała Prezesowi Urzędu wzorzec umowy dotyczący usługi WLR+GSM wraz z załącznikami (dowód: karty: 90-102).

Zgodnie z oświadczeniem Przedsiębiorcy z dnia 21 kwietnia 2017 r. (dowód: karta 103) Nasza S.A. stosuje taki sam wzorzec umowy od początku prowadzonej działalności gospodarczej, tj. od 8 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu ustalił jednak, że Przedsiębiorca oferuje dwa rodzaje usług telekomunikacyjnych: SIM oraz WLR+GSM. Do każdej z tych usług stosowany jest osobny wzorzec umowy. Ponadto Przedsiębiorca stosuje kilka cenników promocyjnych: „Nasz DoMowy”, „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”, „Dla Naszych – Bez

Limitów”, „W Pakiecie Taniej”. W zależności od tego, jaki cennik promocyjny jest załączony do umowy, jej treść może się różnić wyłącznie w zakresie nazwy danego cennika. Niemniej jednak treść kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień, zawartych we wszystkich wzorach umownych stosowanych przez Nasza S.A. przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zarówno usługi SIM jak i WRL+GSM) jest taka sama.

W piśmie z dnia 18 września 2017 r. Nasza S.A. przekazała następujące dokumenty i informacje:

- wzorzec umowny dla usługi SIM (FVNO) – obowiązujący od dnia 1 maja 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 11 lipca 2017 r. (dowód: karty 112-113, 123-126),
- wzorzec umowny dla usługi WLR+GSM – obowiązujący od 4 sierpnia 2016 r. do 30 listopada 2016 r. (dowód: karty 112-113, 130-133),
- Cennik Promocyjny Dla Naszych – Bez Limitu – obowiązuje od 19 września 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 11 lipca 2017 r. (dowód: karty 112-113, 136-137),
- Cennik Promocyjny Nasz DoMowy 24 – obowiązuje od 1 maja 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 28 grudnia 2016 r. (dowód: karty 112-113, 138-141),
- Cennik Promocyjny Dla Naszych – Bez Ograniczeń – obowiązuje od 4 sierpnia 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 29 czerwca 2017 r. (dowód: karty 112-113, 142-145),
- Cennik Promocyjny W Pakiecie Taniej – obowiązuje od 19 września 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 9 listopada 2016 r. (dowód: karty 112-113, 146-149).

Ponadto w piśmie z dnia 16 października 2017 r. Spółka przekazała:

- Regulamin świadczenia Abonentom usług telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. (dowód: karty 172-176),
- Regulamin świadczenia usługi FVNO dla Abonentów przez Nasza S.A. (dowód: karty 170-171),
- wzorzec umowny – usługa FVNO dla promocji Dla Naszych – Bez Limitu (dowód: karty 162-165),
- wzorzec umowny – usługa FVNO dla promocji Dla Naszych – Bez Ograniczeń (dowód: karty 166-169).

W dziale I pkt. 1 ww. wzorców umów znajdują się postanowienia o następującej treści:

1. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Nasz DoMowy”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Nasz DoMowy”),

2. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”), regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”*

(umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”),

3. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Limitów”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów”),

4. *„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej”).

Postanowienia te mają takie samo brzmienie w każdym ze wzorców umów, zmienia się tylko nazwa „regulaminu świadczenia usługi” (w zależności od tego, na podstawie jakiego cennika promocyjnego była podpisana umowa).

W dziale I pkt 7 ww. wzorców umów znajduje się postanowienie o następującej treści:

*„Abonent ustanawia Nasza S.A. swoim pełnomocnikiem i upoważnia Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, nr KRS 0000611836, do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci, w szczególności do złożenia dotychczasowemu dostawcy usług telekomunikacyjnych oświadczenia o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru oraz do składania innych oświadczeń i wniosków niezbędnych podczas procesu przeniesienia numeru, a także do odbioru od dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych zawiadomienia o terminie i warunkach rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem numeru, w tym także do wprowadzenia wszelkich niezbędnych poprawek i korekt w dokumentacji umownej. Pełnomocnik jest uprawniony do udzielania dalszych pełnomocnictw, a w razie wątpliwości niniejsze pełnomocnictwo powinno być interpretowane w sposób rozszerzający. Pełnomocnik może być również drugą stroną czynności prawnej zgodnie z art. 108 k.c.”*

Prezes Urzędu zakwestionował odrębnie zdanie pierwsze i zdanie drugie (po przecinku) ww. postanowienia w następującym zakresie:

1. *„Abonent ustanawia Nasza S.A. swoim pełnomocnikiem i upoważnia Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, nr KRS 0000611836, do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci (...), w tym także do wprowadzenia wszelkich niezbędnych poprawek i korekt w dokumentacji umownej.”* (pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.),

2. „(...) w razie wątpliwości niniejsze pełnomocnictwo powinno być interpretowane w sposób rozszerzający.” (pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.).

Zgodnie z informacjami przekazanymi w piśmie z dnia 18 września 2017 r. Przedsiębiorca zawarł:

- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) umów w oparciu o umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącą cennika promocyjnego „Nasz DoMowy”,
- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) umów w oparciu o umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącą cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”,
- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) umowy w oparciu o umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącą cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitu”,
- (*tajemnica przedsiębiorstwa*) umowy w oparciu o umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczącą cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” (dowód: karta 113).

Przedsiębiorca proponował konsumentom zawarcie umów na okres 24 miesiące (dowód: karty 123, 130, 162, 166), w związku z czym zawarte przez Nasza S.A. umowy w oparciu o wzorce umów zawierające postanowienia wskazane w punkcie I sentencji decyzji nadal obowiązują konsumentów, którzy je podpisali i nie odstąpili od umowy lub jej nie rozwiązali.

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów” lub „u.o.k.k.”), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90). W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy byli i nadal mogą być narażeni na negatywne skutki stosowania przez Nasza S.A. niedozwolonych postanowień wzorców umowy. Spółka prowadzi działalność gospodarczą na terenie całego kraju. Wobec tego, że przy prowadzeniu działalności gospodarczej Przedsiębiorca wykorzystuje wzorce umowy, a zatem ustalone z góry przed



zawarciem umowy klauzule umowne, na których treść konsument nie ma wpływu, stosowane przez Spółkę niedozwolone postanowienia umowne zawarte w tych wzorcach mogą rażąco naruszyć interesy nieograniczonego kręgu konsumentów – każdego aktualnego i potencjalnego klienta.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie interesu publicznego, a zatem możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Nasza S.A. dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez niego niedozwolonych postanowień wzorców umowy.

### **Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Zgodnie z treścią art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 z późn. zm.; dalej: u.o.k.k.), zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2017., poz. 459 – dalej jako: „k.c.”).

Źródłem polskiej regulacji dotyczącej nieuczciwych postanowień umownych jest Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dziennik Urzędowy L 095, 21/04/1993 P. 0029 – 0034; dalej: dyrektywa 93/13), zgodnie z której treścią *warunki umowy, które nie były indywidualnie negocjowane, mogą być uznane za nieuczciwe, jeśli stoją w sprzeczności z wymogami dobrej wiary, powodują znaczącą nierównowagę wynikających z umowy, praw i obowiązków stron ze szkodą dla konsumenta* (art. 3 ust. 1).

Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a u.o.k.k. przepisem art. 385<sup>1</sup> § 1. k.c. *postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.*

A zatem, dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych niezbędne jest wykazanie kumulatywnego spełnienia poniższych przesłanek:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. stosowanie wzorców umów przez przedsiębiorcę,
3. postanowienia stosowane we wzorcach umów nie są indywidualnie uzgodnione,
4. postanowienia nie dotyczą sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
5. postanowienia stosowane we wzorcach umów przez przedsiębiorcę kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
6. postanowienia stosowane przez przedsiębiorcę kształtują prawa i obowiązki konsumenta, rażąco naruszając jego interesy.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażąco naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r., I CSK 694/09).

## ***Działanie przedsiębiorcy***

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> §1 zd. 1 k.c. postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. znajduje zastosowanie do umów zawieranych przez **przedsiębiorców z konsumentami**.

Przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. został wprowadzony do k.c. na podstawie art. 18 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271) i wszedł w życie w dniu 1 lipca 2000 r. Uzasadnieniem dla wprowadzenia do k.c. regulacji art. 385<sup>1</sup> k.c. była konieczność wdrożenia do prawa polskiego postanowień dyrektywy nr 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. Urz. WE L 95 z 21.04.1993, s. 29). Zakres, przedmiot oraz technika zawarte w tym przepisie są ściśle wzorowane na ww. dyrektywie<sup>1</sup>. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej dyrektywy państwa członkowskie zostały zobowiązane ustanowić w prawie krajowym regulacje, na mocy których nieuczciwe warunki w umowach zawieranych przez sprzedawców lub dostawców z konsumentami nie będą dla konsumentów wiążące, a umowa w pozostałej części będzie nadal obowiązywała strony, jeżeli jest to możliwe po wyłączeniu z niej nieuczciwych warunków. Zgodnie z art. 2 dyrektywy pojęcie "sprzedawca lub dostawca" oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, która w umowach objętych dyrektywą działa w celach dotyczących handlu, przedsiębiorstwa lub zawodu, bez względu na to, czy należy do sektora publicznego czy prywatnego.

Zawarte w dyrektywie pojęcie „sprzedawca lub dostawca” znajduje odzwierciedlenie w art. 43<sup>1</sup> k.c. Zgodnie z art. 43<sup>1</sup> k.c. przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową. Ze względu na brak wyjaśnienia w k.c. pojęcia działalności gospodarczej stosować się powinno zawierający takie objaśnienie art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829)<sup>2</sup>, ponieważ pojęcie działalności gospodarczej jest tożsame z prowadzeniem przedsiębiorstwa na gruncie k.c. Zgodnie z art. 2 tej ustawy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Jednocześnie zgodnie z art. 22<sup>1</sup> k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Reasumując - przepis art. 385<sup>1</sup> k.c. ma zastosowanie wtedy, gdy postanowienia nie uzgodnione indywidualnie znajdują zastosowanie w umowie zawartej przez przedsiębiorcę tj. osobę fizyczną, osobę prawną, albo jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną (tak art. 33<sup>1</sup> §1 k.c.), prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, z konsumentem tj. osobą fizyczną dokonującą z

---

<sup>1</sup> Por. uzasadnienie projektu ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny – druk sejmowy Sejmu RP III kadencji nr 945 - dostępny na stronie internetowej [http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust\\_all3.htm//](http://www.sejm.gov.pl/archiwum/prace/kadencja3/projust_all3.htm//)

<sup>2</sup> Tak Katner W.J., Komentarz do art. 43<sup>1</sup> k.c. (w:) Księżak P. (red.), Pyziak-Szafnicka M. (red.), Kodeks cywilny. Komentarz. Część ogólna, Warszawa 2014

przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Ustawy szczególne - takie jak ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów - często zawierają własne definicje przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1829). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

W niniejszej sprawie wymaga oceny, czy Nasza S.A. spełnia przesłanki, które pozwalają dokonywać oceny jego działalności jednocześnie w świetle art. 385<sup>1</sup> k.c. i art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nasza S.A. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000611836. Z odpisu z tegoż Rejestru wynika, że Przedsiębiorca prowadzi działalność polegającą m.in. na działalności w zakresie telekomunikacji bezprzewodowej, z wyłączeniem telekomunikacji satelitarnej oraz działalność w zakresie pozostałej telekomunikacji. Nie ma zatem wątpliwości, że działania Nasza S.A. są działaniami przedsiębiorcy.

#### ***Stosowanie wzorców umów przez przedsiębiorcę***

Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się m.in. następującymi wzorcami umów:

- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r.,
- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r.,
- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r.,
- umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.

#### ***Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia***

Przepis art. 385<sup>1</sup> § 3 k.c. nakazuje uznać za niezgodnione indywidualnie „*te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta*”. Dokonanie oceny, czy postanowienie było indywidualnie negocjowane wymaga zatem zbadania okoliczności związanych z

procesem kontraktowania. Jeśli przy zawieraniu umowy postanowienia nie były między stronami negocjowane, zostały przez przedsiębiorcę ustalone jednostronnie i konsument nie miał rzeczywistego wpływu na ich treść, to należy uznać, że nie były indywidualnie uzgodnione. Taka sytuacja ma miejsce najczęściej wtedy, gdy przedsiębiorca w obrocie z konsumentami posługuje się ogólnie ustalonymi wzorcami umowy (wtedy postanowienie jest zawarte we wzorcu umowy), ale może też mieć miejsce wtedy, gdy postanowienie zostaje przejęte do umowy ze wzorca umownego (jest narzucone).

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Przedsiębiorcą, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Przedsiębiorca wprowadził oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z wykorzystaniem go.

Mając na uwadze, iż Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych posługuje się wcześniej wskazanymi wzorcami umów, Prezes Urzędu uznał, że zakwestionowane postanowienia stosowane przez Nasza S.A. są postanowieniami wzorców umów, które nie są indywidualnie negocjowane z konsumentami.

### ***Postanowienia określające główne świadczenia stron***

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne (por. wyrok SOKiK z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06, LEX nr 311031).

Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03, LEX nr 846537). Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy (wyrok SN z 8 listopada 2012 r., I CSK 49/12).

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Nasza S.A. jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest ponoszenie comiesięcznych opłat, a zatem kwestionowane postanowienia nie określają głównych świadczeń stron.

### ***Sprzeczność z dobrymi obyczajami***

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby – na podstawie ogólnych przepisów – w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny (por. wyrok SN z 19 marca 2007 r., III SK 21/06).

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny<sup>3</sup>, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...) czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość.

### ***Rażące naruszenie interesów konsumenta***

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd,

<sup>3</sup> K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03).

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzi do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest ponadto sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności (por. wyrok SA z 13 marca 2014 r., VI ACa 1733/13 i wyrok SOKiK z 26 maja 2015 r., XVII AmC 2615/14).

W dotychczasowym orzecznictwie dotyczącym uznawania postanowień umowy za niedozwolone kluczowym orzeczeniem, powoływanym w uzasadnieniach wielu późniejszych wyroków, jest wyrok SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04.

Sąd Najwyższy dokonał w nim wykładni art. 385<sup>1</sup> k.c. wskazując, iż rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Obie, wskazane w tym przepisie, formuły prawne służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. W ujęciu proponowanym przez Sąd Najwyższy, wyznacznikiem dobrych obyczajów jest interes konsumenta w stosunku umownym z przedsiębiorcą. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są postanowienia umowne godzące w równowagę kontraktową stron, nierówno rozkładające prawa i obowiązki stron, przy czym ta nierówność ma dotyczyć praw i obowiązków teoretycznie słabszej strony, czyli konsumenta.

Należy zgodzić się z opinią Sądu Apelacyjnego w Warszawie (sygn. akt VI ACa 1505/05), że naruszenie interesów konsumenta, aby było rażące, musi być doniosłe czy też znaczące. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomowana firma), bądź to z konsumentem, do którego kierowany jest wzorzec umowy (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności.

## **Klauzule szare**

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych określony w art. 385<sup>3</sup> k.c. zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385<sup>3</sup> k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych.

Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów (wyrok SN z 11 października 2007 r., III SK 19/07, LEX nr 496411).

## ***Ocena postanowień umowy stosowanych przez przedsiębiorcę***

### **Ad. I.1 – I.4**

*„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Nasz DoMowy”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Nasz DoMowy”),

*„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”), regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”),

*„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi „Dla Naszych – Bez Limitów”, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów”),

*„Oświadczam, że otrzymałem i dokładnie zapoznałem się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym i Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. („Regulamin”) regulaminem świadczenia usługi, oraz wyrażam zgodę na ich treść i zobowiązuję się do stosowania zawartych w nich postanowień.”* (umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotycząca cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej”).

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienia wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, zgodnie z którymi konsument oświadcza, że otrzymał i dokładnie zapoznał się z Cennikiem, Cennikiem Promocyjnym, Regulaminem Świadczenia Usług

Telekomunikacyjnych przez Nasza S.A. regulaminem świadczenia usługi („Dla Naszych – Bez Limitów”, „Nasz Do Mowy”, „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”), są sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

### **Główne świadczenia stron**

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Nasza S.A. jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest ponoszenie comiesięcznych opłat.

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron w umowie.

### **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
- zasadę lojalnego zachowania kontrahenta względem konsumenta,
- zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

Zgodnie z art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Przepis ten nakłada na przedsiębiorcę obowiązek doręczenia konsumentom wszystkich dokumentów, które będą kształtować stosunek prawny w ramach konkretnego stanu faktycznego. Przesłanki w nim określone zostają spełnione, jeżeli przedsiębiorca rzeczywiście doręczy konsumentom wszystkie wzorce umowne.

Zamieszczanie przez Nasza S.A. we wzorcach umownych ww. postanowień, które stanowią jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie powoduje, że konsument zawierając określoną umowę, godzi się automatycznie również na klauzule kwestionowane w niniejszym punkcie. Nie ma możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku niedoręczenia tych dokumentów przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami, a więc stan faktyczny w konkretnej sprawie nie musi odpowiadać temu, co zostało wskazane w postanowieniu. Konsument powinien posiadać możliwość zweryfikowania dokumentów i ich treści, które otrzymuje od przedsiębiorcy i złożyć takie oświadczenie w tej kwestii, które odpowiada stanowi faktycznemu.

Akceptując przedmiotowe postanowienie, konsument może odnieść mylne wyobrażenie, że to na niego został przerzucony ciężar wykazania, że nie otrzymał określonych wzorców lub nie miał możliwości zapoznania się z nimi, co w praktyce może okazać się niemożliwe. Wskazać należy, iż to przedsiębiorca powinien być zobligowany do wykazania, iż faktycznie doręczył konsumentom wszystkie wzorce przed zawarciem umowy. Nie może to się jednak odbywać na podstawie narzuconego przez przedsiębiorcę we wzorcu postanowienia umownego, jak to ma miejsce w kwestionowanej w niniejszym postępowaniu klauzuli. Potwierdzenie podpisem doręczenia wzorców umownych wskazanych w kwestionowanych postanowieniach, nie zastępuje faktycznego wydania wskazanych dokumentów. Takie postanowienie nie usprawiedliwia również nieprawidłowości związanych z procesem sprzedażowym usługi oferowanej przez Spółkę.

Co ważne, w kwestionowanych postanowieniach wzorce umów nie są dokładnie opisane. Przedsiębiorca użył nazw rodzajowych: „cennik” i „cennik promocyjny”, nie wskazując ich dokładnych nazw. Dobry obyczaj jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy wymaga, by w postanowieniu, w której konsument oświadcza, że zapoznał



się z dokumentami dotyczącymi umowy, dokumenty te były precyzyjnie opisane, np. przy wykorzystaniu nazwy własnej. Przy czym, jak wskazano powyżej, nie może to być „zaszyte” w treści umowy postanowienie mogące odbiegać od rzeczywistego stanu faktycznego. Obecne brzmienie klauzuli daje Przedsiębiorcy możliwość nadużyć, jako że może on wskazać na dowolny cennik czy cennik promocyjny, niekoniecznie ten, który był przedłożony konsumentowi w momencie podpisywania umowy.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na tym, że stosując kwestionowane postanowienia przedsiębiorca dąży do przerzucenia na konsumentów obowiązku przeprowadzenia dowodu w zakresie niedoręczenia przed zawarciem umowy z Nasza S.A. wszystkich wzorców umownych dotyczących zawieranego stosunku prawnego. Ponadto wskazane wyżej klauzule wywołują nie tylko określone skutki prawne. Służą one również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania warunków wskazanych w postanowieniu wzorców umów, skoro sam podpisał, że się z nimi „dokładnie” zapoznał oraz je otrzymał. Kwestionowane postanowienia wprowadzają konsumenta w błąd co do charakteru wzorca i zakresu jego uprawnień.

Tym samym ww. postanowienia są niedozwolone zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

### **Ad. I.5**

*„Abonent ustanawia Nasza S.A. swoim pełnomocnikiem i upoważnia Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, nr KRS 0000611836, do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci (...), w tym także do wprowadzenia wszelkich niezbędnych poprawek i korekt w dokumentacji umownej.”*

(pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.)

Wskazane postanowienie dotyczące wprowadzania niezbędnych poprawek i korekt jest nieprecyzyjne (zbyt szerokie), a tym samym narusza dobry obyczaj, który polega na jasnym i precyzyjnym określaniu zakresu uprawnień przedsiębiorcy wynikających z umowy zawartej z konsumentem. Stosowanie kwestionowanego postanowienia może prowadzić do jednostronnego ustalania przez przedsiębiorcę uprawnień i obowiązków stron umowy, a w konsekwencji prowadzić do podejmowania przez przedsiębiorcę działań, których konsument nie może przewidzieć i na które konsument nie wyraża zgody. Przedsiębiorca nie określił we wzorcu umów, jakie poprawki i korekty są uważane za „niezbędne”, a zatem Przedsiębiorca może sam o tym zdecydować, wybierając takie znaczenie „niezbędnych poprawek i korekt”, które będzie korzystne dla niego, niekoniecznie dla konsumenta.

## **Główne świadczenia stron**

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Nasza S.A. jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest ponoszenie comiesięcznych opłat.

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron w umowie.

## **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
- zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami,
- zasady dobrej wiary i uczciwości w konstruowaniu umowy.

Kwestionowane postanowienie narusza zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, jako że nie precyzuje pojęcia „*niezbędnych poprawek i korekt*”. Narusza również zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami ponieważ konsument nie został dostatecznie poinformowany, w jakich sytuacjach postanowienie to będzie stosowane, a jego stosowanie może doprowadzić do naruszenia interesów konsumenta. Klauzula może także naruszyć zasadę dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania – przedsiębiorca stosując ją może podjąć działania mając na względzie uzyskanie korzyści dla siebie, niekoniecznie dla konsumenta. W konsekwencji stosowanie kwestionowanego postanowienia przez Przedsiębiorcę legitymizuje jego działania mogące wpływać na prawa i obowiązki drugiej z nich. Tym bardziej, że nie jest wyjaśnione, czy w zakresie „*niezbędnych poprawek i korekt*” mieszczą się np. tylko poprawki błędów ortograficznych, czy też może być to chociażby postawienie tzw. krzyżyka przy oświadczeniu o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych (np. w postanowieniach rozdziału I stosowanych przez Nasza S.A. wzorców umów wskazanych w niniejszej decyzji).

Należy również wskazać, że za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać samo zamieszczenie postanowienia dotyczącego udzielenia pełnomocnictwa przedsiębiorcy we wzorcu umowy, jako jedno z wielu postanowień umowy. Postanowienie, zgodnie z którym konsument udziela przedsiębiorcy pełnomocnictwa do podejmowania działań w jego (konsumenta) imieniu, powinno być sformułowane w sposób jednoznaczny, jak również powinno być graficznie wyodrębnione, tak by konsument mógł je zaakceptować niezależnie od pozostałych warunków umowy. Stanowisko to podziela Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który w wyroku z dnia 30 września 2011 r., sygn. akt XVII AmC 3876/10, dotyczącym uznania postanowienia wzorca umowy za abuzywne stwierdził, że „*sprzeczność z dobrym obyczajem polega tu zarówno na tym, że podjęcie decyzji w sprawie zawarcia umowy przyrzeczonej oddane jest gestii podmiotu, który sam jest drugą stroną zawieranej czynności (co pozbawia go obiektywizmu przy ocenie wykonania przez samego siebie umowy przedwstępnej), jak i na tym, że ustanowienie stosunku pełnomocnictwa – którego podstawą jest zaufanie mocodawcy do pełnomocnika – ustalone jest we wzorcu umownym, a więc w dokumencie z natury jednostronnym, na którego treść druga strona (tutaj: konsument udzielający pełnomocnictwa) nie ma żadnego wpływu*”.

## **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta, z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji Przedsiębiorcy co do uznawania „*korekt lub poprawek*” za niezbędne i ich dokonywania poza kontrolą lub wiedzą konsumenta. Przedsiębiorca może tym

samym wprowadzać w dokumentacji umownej zmiany niepożądane przez konsumentów lub nieadekwatne do sytuacji, a tym samym jednostronnie kształtować stosunek prawny z konsumentem, co może rażąco naruszać interesy konsumentów.

Ponadto konsument udzielając pełnomocnictwa do dokonania w jego imieniu wszelkich czynności związanych z przeniesieniem jego numerów z sieci dotychczasowego dostawcy usług telekomunikacyjnych do innej sieci powinien być świadomy związanych z nim daleko idących konsekwencji. Kiedy postanowienia takie są zamieszczone we wzorcu umownym jako jedno z kilkudziesięciu postanowień i nie są wyodrębnione graficznie, mogą być łatwo przez konsumenta przeoczone. Dlatego tego rodzaju oświadczenia powinny być formułowane poza wzorcem umownym, a Przedsiębiorca powinien uzyskać na nie wyraźną zgodę konsumenta. Niewyodrębnienie tego rodzaju postanowienia może rażąco naruszać interes konsumentów.

Tym samym ww. postanowienie jest niedozwolone zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

#### **Ad. I.6**

*„(...) w razie wątpliwości niniejsze pełnomocnictwo powinno być interpretowane w sposób rozszerzający.”*

(pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r., pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.)

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie *„(...) w razie wątpliwości niniejsze pełnomocnictwo powinno być interpretowane w sposób rozszerzający”* spełnia przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c., zgodnie z którym w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. Postanowienie o tożsamej treści zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 lipca 2013 r., sygn. akt XVII AmC 8640/12). W uzasadnieniu Sąd zauważył, że poprzez kwestionowane postanowienie przedsiębiorca ma prawo do dokonywania wykładni zakresu pełnomocnictwa, poprzez użycie w klauzuli sformułowania i zastrzeżenia, iż jego treść należy interpretować w sposób rozszerzający, zaś konsument poprzez kwestionowane postanowienie pozbawiony jest możliwości skutecznego zanegowania i sprzeciwienia się wykładni dokonanej przez przedsiębiorcę, jak i pozbawiony zostaje prawa współuczestniczenia w podejmowaniu decyzji i czynności.

#### **Główne świadczenia stron**

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem Nasza S.A. jest świadczenie usług telekomunikacyjnych, zaś głównym świadczeniem konsumenta jest ponoszenie comiesięcznych opłat.

Analiza kwestionowanego postanowienia umownego wykazała, że nie dotyczy ono głównych świadczeń stron w umowie.

## **Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

W przypadku powyżej cytowanej klauzuli za dobry obyczaj należy uznać:

- zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy,
- zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami,
- zasady dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania.

Kwestionowane postanowienie narusza zasadę jasnego i precyzyjnego przedstawienia warunków umowy, jako że nie precyzuje ono sytuacji, w jakich może być interpretowane rozszerzająco. Narusza również zasadę przejrzystości działań przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami ponieważ konsument nie został dostatecznie poinformowany, w jakich sytuacjach postanowienie to będzie stosowane, a jego stosowanie może doprowadzić do naruszenia interesów konsumenta. Klauzula narusza zasadę dobrej wiary i uczciwości w wykonaniu zobowiązania – przedsiębiorca stosując ją może podjąć działania mając na względzie uzyskanie korzyści dla siebie, niekoniecznie dla konsumenta.

Poprzez kwestionowane postanowienie Spółka ma prawo do dokonywania wykładni zakresu pełnomocnictwa, i to dokonywania wykładni wiążącej, zaś konsument poprzez kwestionowane postanowienie pozbawiony jest możliwości skutecznego zanegowania i sprzeciwienia się wykładni dokonanej przez Przedsiębiorcę.

## **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przedmiotowym przypadku rażące naruszenie interesów konsumentów polega na braku pewności co do kształtu stosunku prawnego wiążącego konsumenta z uwagi na dowolność i arbitralność decyzji Nasza S.A. pozostających poza kontrolą konsumenta. Ponadto kwestionowana klauzula przyznaje Spółce uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, poprzez przyznanie sobie możliwości do interpretowania pełnomocnictwa w swobodny sposób.

Należy również podnieść, że podobnie jak w przypadku klauzuli opisanej w punkcie I.5 decyzji, kwestionowane postanowienie jest zamieszczone we wzorcu umownym jako jedno z kilkudziesięciu postanowień i nie jest wyodrębnione graficznie, przez co może być łatwo przez konsumenta przeoczone. Konsument może nawet nie mieć świadomości, że takiego pełnomocnictwa udzielił. Niewyodrębnienie tego rodzaju postanowienia może zatem rażąco naruszać interes konsumentów.

Tym samym ww. postanowienie jest niedozwolone zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. w związku z art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w pkt I sentencji decyzji.**

## **Ad. II**

Zgodnie z art. 23b ust. 1 u.o.k.k. Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. Zgodnie z ustępem 2 tego artykułu w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji;
- 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji. W dacie wydania przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji wielu konsumentów, którzy zawarli umowy w oparciu o wzorce zawierające kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, jest wciąż związana ww. postanowieniami.

Ponadto postanowienia określone w punktach I.1. – I.4 niniejszej decyzji mogą wywołać u konsumentów przeświadczenie, że nie mogą kwestionować postanowień wzorców umów oraz nie mogą podnosić zarzutu niewręczenia poszczególnych wzorców, skoro sami podpisali, że się z nimi „dokładnie” zapoznali oraz je otrzymali. Zatem kwestionowane postanowienia wciąż wprowadzają konsumentów w błąd co do charakteru wzorca i zakresu jego uprawnień. Co więcej, na podstawie postanowień opisanych punkcie I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji przedsiębiorca ma wciąż możliwość jednostronnego kształtowania stosunku prawnego z konsumentem.

Jednocześnie skutki stosowania postanowień umownych, o których mowa w art. 23a u.o.k.k. nie zostały dotychczas przez Spółkę w żaden sposób usunięte.

W związku z powyższym Prezes UOKiK po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, nakłada na Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I niniejszej decyzji w postaci obowiązku:

1. skierowania listem poleconym - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji – do konsumentów, którzy zawarli umowy z Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji i nadal są stronami tych umów, sformułowanej w sposób czytelny i zrozumiałej pisemnej informacji, o uznaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w związku z czym postanowienia te nie wiążą konsumentów wraz z przytoczeniem pkt I sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej, na której decyzja będzie dostępna ([www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)),

2. publikacji na koszt Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie, na stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.naszasa.pl](http://www.naszasa.pl)) w terminie 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, informacji o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umów, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w ten sposób, że komunikat powinien zostać umieszczony na stronie głównej i być utrzymywany na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej oraz powinien być napisany:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),

- w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px, tak aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki, tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie,

- w górnej części strony głównej domeny www.naszasa.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika. Oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie.

Nałożenie na Spółkę obowiązków, o których mowa w punkcie II decyzji, ma na celu zapewnienie, że każdy konsument, który zawarł umowę z Nasza S.A. w oparciu o wzorce umów, zawierające postanowienia, o których mowa w punkcie I niniejszej decyzji otrzymał informację, iż ww. postanowienia zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>1</sup>§1 k.c., a tym samym ze nie są dla niego wiążące.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.**

### **Ad. III**

Zgodnie z art. 23b ust. 3 u.o.k.k. Prezes UOKiK może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy. W związku z tym Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, z zaznaczeniem że decyzja ta jest prawomocna, na koszt Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa www.naszasa.pl), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji o tytule „Decyzja Prezesa UOKiK nr <nr decyzji> o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone”, sporządzonym czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), o rozmiarze nie mniejszym niż 48px, powinien zostać umieszczony na stronie głównej, oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 miesięcy (trzech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących stroną umowy zawartej ze Spółką, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o stosowaniu przez Nasza S.A. niedozwolonych postanowień umownych. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych postanowień wzorców umów muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w pkt III sentencji decyzji.**

### **Ad. IV**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a u.o.k.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a u.o.k.k. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Spółkę kary pieniężnej za celowe.

W ocenie Prezesa UOKiK, zasadnym jest w niniejszej sprawie wymierzenie kary pieniężnej z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający Spółkę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku telekomunikacyjnego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 u.o.k.k. kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 23a u.o.k.k. W niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących, iż Przedsiębiorca miał lub musiał mieć świadomość niedozwolonego charakteru stosowanych klauzul. Niemniej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami powinien zbadać ich postanowienia pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu zachowanie przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Całokształt okoliczności sprawy daje podstawę do stwierdzenia, że przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w niniejszym piśmie nieumyślnie. Pomimo tego, samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanych praktyk stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej na przedsiębiorcę.

Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 u.o.k.k., wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów u.o.k.k., przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 u.o.k.k., okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 u.o.k.k. wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu zamierza wziąć pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Nasza S.A. przepisów u.o.k.k. oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszeń.

Należy również wskazać, że stosowanie kwestionowanych postanowień wzorców umów odbywało się w tym samym czasie, w którym Prezes Urzędu otrzymywał liczne sygnały i skargi od konsumentów i powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, dotyczące stosowania przez Spółkę nieuczciwych praktyk rynkowych, które dały podstawę do wszczęcia postępowania o sygn. RŁO-610-3/17 w sprawie podejrzenia stosowania przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających m.in. na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem

propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, o przedmiocie oferowanej usługi i rzeczywistym celu rozmowy lub wizyty, przez sugerowanie, że składana oferta i dokumenty przedkładane konsumentom dotyczą zmiany warunków umowy zawartej z dotychczasowym usługodawcą. W tej sprawie w dniu 26 lipca 2017 r. zostało wydane postanowienie nr 3/610-3/17 o podaniu do publicznej wiadomości ostrzeżenia konsumenckiego. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia mogły służyć Spółce jako element praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przedsiębiorca zawierał z konsumentami umowy za pomocą wzorców umów zawierających postanowienia wskazane w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w następującym okresie:

1. wzorzec umowy dla usługi WLR+GSM – obowiązujący od 4 sierpnia 2016 r. do 30 listopada 2016 r. (dowód: karty 130-133), dotyczący Cennika Promocyjnego W Pakiecie Taniej (ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 9 listopada 2016 r.),

2. wzorzec umowy dla usługi FVNO (SIM) dotyczący:

- Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Limitu – obowiązuje od 19 września 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 11 lipca 2017 r.,

- Cennika Promocyjnego Nasz DoMowy 24 – obowiązuje od 1 maja 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 28 grudnia 2016 r.,

- Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Ograniczeń – obowiązuje od 4 sierpnia 2016 r. Ostatnia umowa w oparciu o ten wzorzec została zawarta w dniu 29 czerwca 2017 r.

Jak wynika z powyższego jedynie w przypadku wzorca umownego dla usługi WLR+GSM Spółka podała datę zakończenia jego obowiązywania. Przedsiębiorca proponował konsumentom zawarcie umów na okres 24 miesięcy (dowód: karty 123, 130, 162, 166), w związku z czym zawarte przez Nasza S.A. umowy w oparciu o wzorce umów zawierające postanowienia wskazane w punkcie I sentencji decyzji nadal obowiązują konsumentów, którzy je podpisali i nie odstąpili od umowy lub jej nie rozwiązali.

Wzorce umowne dla usługi FVNO (SIM) dotyczące Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Limitu były przedkładane konsumentom przy zawieraniu umów przez co najmniej 10 miesięcy, w przypadku wzorców umownych dotyczących Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Ograniczeń było to co najmniej 11 miesięcy. Dwa pozostałe - wzorzec umowy dla usługi WLR+GSM dotyczący Cennika Promocyjnego W Pakiecie Taniej oraz wzorzec umowy dla usługi FVNO (SIM) dotyczące Cennika Promocyjnego były stosowane przez odpowiednio ok. 4 i 7 miesięcy. Niemniej jednak umowy zawarte z konsumentami w oparciu o ww. wzorce nadal są obowiązujące, a zatem każde z kwestionowanych postanowień jest nadal stosowane przez Spółkę.

Podstawą obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty w 2016 r., który wyniósł (*tajemnica przedsiębiorstwa*).

### **Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych opisanych w pkt I.1, pkt I.2, pkt I.3 oraz pkt I.4 sentencji decyzji**

Umowy zawierające kwestionowane postanowienia były zawierane na terenie całego kraju (dowód: tabela przedstawiająca informacje pozyskane podczas analizy pism klientów Nasza S.A. dotyczących reklamacji udostępnionych w toku kontroli Spółki; karty 193-243), zawarto ich łącznie kilkanaście tysięcy.



Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił długi okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Jak wskazano powyżej wzorce umowne dla usługi FVNO (SIM) dotyczące Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Limitu były przedkładane konsumentom przy zawieraniu umów przez co najmniej 10 miesięcy, w przypadku wzorców umownych dotyczących Cennika Promocyjnego Dla Naszych – Bez Ograniczeń było to co najmniej 11 miesięcy. Dwa pozostałe - wzorzec umowy dla usługi WLR+GSM dotyczący Cennika Promocyjnego W Pakiecie Taniej oraz wzorzec umowy dla usługi FVNO (SIM) dotyczące Cennika Promocyjnego były stosowane przez odpowiednio ok. 4 i 7 miesięcy. Niemniej jednak umowy zawarte z konsumentami w oparciu o ww. wzorce nadal są obowiązujące, a zatem każde z kwestionowanych postanowień jest nadal stosowane przez Spółkę.

Stwierdzone naruszenie mogło doprowadzić do spowodowania istotnego uszczerbku majątkowego dla konsumentów. Zamieszczanie przez Nasza S.A. we wzorcach umownych ww. postanowień, które stanowią jeden z kilku/kilkunastu zapisów zawartych w danej umowie powodowało, że konsument zawierając określoną umowę, godził się automatycznie również na kwestionowane klauzule. Nie miał możliwości wyrażenia sprzeciwu w przypadku nedoręczenia dokumentów wymienionych w postanowieniach opisanych w punktach I.1 - I.4 sentencji decyzji przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy lub niezapewnienia przez przedsiębiorcę możliwości dokładnego zapoznania się z dokumentami, a więc stan faktyczny w konkretnej sprawie nie musiał odpowiadać temu, co zostało wskazane w postanowieniu. Poprzez kwestionowane postanowienia przedsiębiorca dążył do przerzucenia na konsumentów obowiązku przeprowadzenia dowodu w zakresie nedoręczenia przed zawarciem umowy z Nasza S.A. wszystkich wzorców umownych dotyczących zawieranego stosunku prawnego. Ponadto wskazane wyżej klauzule mogły spowodować rezygnację konsumenta z próby kwestionowania warunków wskazanych w postanowieniach wzorców umów. W konsekwencji postanowienia opisane w punktach I.1 - I.4 sentencji decyzji pogarszały lub mogły wpłynąć na pogorszenie sytuacji ekonomicznej konsumenta, który nie mógł zakwestionować warunków przedstawionych w umowie, nawet jeśli były one sprzeczne z zapewnieniami Spółki.

W przypadku postanowień opisanych w punktach I.1 – I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nie widzi żadnych okoliczności łagodzących. Jedynie w przypadku postanowienia opisanego w punkcie I.4 sentencji decyzji Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność zaniechania stosowania wzorca umowy zawierającego to postanowienie i obniżył karę o 20 % w stosunku do kary nałożonej za stosowanie postanowień opisanych w punktach I.1 – I.3.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca nie podjął z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia skutków stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów. Jako okoliczność obciążająca uwzględniony został duży zasięg terytorialny praktyki, który obejmował teren całego kraju.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary:

- 1) za stosowanie postanowień opisanych w punktach I.1 – I.3 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)**, osobno za każde z niedozwolonych postanowień określonych. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016 r. oraz stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.
- 2) za stosowanie postanowienia opisanego w punkcie I.4 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **12 335 zł (słownie: dwanaście tysięcy trzysta trzydzieści pięć złotych)**. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016

r. oraz stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w punktach IV.1, IV.2, IV.3 i IV.4 sentencji decyzji.**

### **Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego opisanego w pkt I.5 sentencji decyzji**

Umowy zawierające kwestionowane postanowienie były zawierane na terenie całego kraju, zawarto ich łącznie kilkanaście tysięcy. Stwierdzone naruszenie mogło doprowadzić do spowodowania istotnego uszczerbku majątkowego dla konsumentów. Poprzez kwestionowane postanowienie przedsiębiorca dał sobie prawo do wprowadzania zmian niepożądanych przez konsumentów lub nieadekwatnych do sytuacji, a tym samym mógł jednostronnie kształtować stosunek prawny z konsumentem. Przedsiębiorca nie określił we wzorcu umów, jakie poprawki i korekty są uważane za „niezbędne”, a zatem Przedsiębiorca może sam o tym zdecydować, wybierając takie znaczenie „niezbędnych poprawek i korekt”, które będzie korzystne dla niego, niekoniecznie dla konsumenta. W konsekwencji postanowienie opisane w punkcie I.5 sentencji decyzji pogarszało lub mogło wpłynąć na pogorszenie sytuacji ekonomicznej konsumenta.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił długi okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych, podobnie jak w przypadku postanowień opisanych w punktach I.1- I.4 sentencji decyzji . Z uwagi, na fakt, iż postanowienie opisane w pkt I.5 sentencji decyzji znajdowało się w tych samych wzorcach umów, co postanowienia opisane w pkt I.1, pkt I.2, pkt I.3 oraz pkt I.4 sentencji decyzji, w kwestii okoliczności łagodzących i obciążających aktualne są rozważania przedstawione w części decyzji dotyczącej kary pieniężna za stosowanie ww. niedozwolonych postanowień umownych.

Prezes Urzędu wyjaśnia również, że postanowienie opisane w punkcie I.5 sentencji niniejszej decyzji jest zawarte w czterech wzorcach umownych: w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” obowiązującego od 25 maja 2016 r., w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r. oraz w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.

W związku z tym Prezes Urzędu kwestionuje stosowanie czterech postanowień wzorców umów o identycznym brzmieniu. Nakładana niniejszą decyzją kara jest zatem karą za stosowanie czterech klauzul o identycznym brzmieniu znajdujących się w czterech różnych wzorcach umownych. Jedynie w przypadku wzorca umowy dla usługi WLR+GSM dotyczącego Cennika Promocyjnego W Pakiecie Taniej Prezes Urzędu uznał, że mogło dojść do zaniechania jego stosowania i obniżył karę o 20 % w stosunku do kary nałożonej za stosowanie postanowień o tym samym brzmieniu w pozostałych wzorcach umownych.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary:

1) na kwotę **12 335 zł (słownie: dwanaście tysięcy trzysta trzydzieści pięć złotych)** za stosowanie postanowienia opisanego w punkcie I.5 sentencji niniejszej decyzji we wzorcu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” Kwota ustalonej wyżej kary stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016 r. oraz stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.

2) na kwotę **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)** za każde z niedozwolonych postanowień o brzmieniu wskazanym w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji zawartych we wzorcach umowy: o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy, wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” oraz wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów”. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016 r. oraz stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.

Suma ww. kar wynosi **58 589,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy pięćset osiemdziesiąt dziewięć złotych)** i stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k. Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w punkcie IV.5 sentencji decyzji.**

#### **Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego opisanego w pkt I.6 sentencji decyzji**

Umowy zawierające kwestionowane postanowienie były zawierane na terenie całego kraju, zawarto ich łącznie kilkanaście tysięcy. Stwierdzone naruszenie mogło doprowadzić do spowodowania istotnego uszczerbku majątkowego dla konsumentów. Kwestionowane postanowienie uwagi pozwalało na dowolność i arbitralność decyzji Nasza S.A. pozostających poza kontrolą konsumenta. Poprzez kwestionowane postanowienie Konsument pozbawiony jest możliwości skutecznego zanegowania i sprzeciwienia się wykładni dokonanej przez przedsiębiorcę, jak i pozbawiony zostaje prawa współuczestniczenia w podejmowaniu decyzji i czynności, co w konsekwencji może negatywnie wpływać na ego sytuację ekonomiczną.

Prezes UOKiK rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił długi okres stosowania zakwestionowanych postanowień umownych, podobnie jak w przypadku postanowień opisanych w punktach I.1- I.4 sentencji decyzji. Z uwagi, na fakt, iż postanowienie opisane w pkt I.6 sentencji decyzji znajdowało się w tych samych wzorcach umów, co postanowienia opisane w pkt I.1, pkt I.2, pkt I.3 oraz pkt I.4 sentencji decyzji, w kwestii okoliczności łagodzących i obciążających aktualne są rozważania przedstawione w części decyzji dotyczącej kary pieniężna za stosowanie ww. niedozwolonych postanowień umownych.

Prezes Urzędu wyjaśnia również, że postanowienie opisane w punkcie I.6 sentencji niniejszej decyzji jest zawarte w czterech wzorcach umownych: w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy” obowiązującego od 1 maja 2016 r., w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń”

obowiązującego od 25 maja 2016 r., w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów” obowiązującego od 19 września 2016 r. oraz w pkt 7 działu I umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” obowiązującego od 4 sierpnia 2016 r.

W związku z tym Prezes Urzędu kwestionuje stosowanie czterech postanowień wzorców umów o identycznym brzmieniu. Nakładana niniejszą decyzją kara jest zatem karą za stosowanie czterech klauzul o identycznym brzmieniu znajdujących się w czterech różnych wzorcach umownych. Jedynie w przypadku wzorca umowy dla usługi WLR+GSM dotyczącego Cennika Promocyjnego W Pakiecie Taniej Prezes Urzędu uznał, że mogło dojść do zaniechania jego stosowania i obniżył karę o 20 % w stosunku do kary nałożonej za stosowanie postanowień o tym samym brzmieniu w pozostałych wzorcach umownych.

Uwzględniając powyższe Prezes UOKiK ustalił wysokość kary:

1) na kwotę **12 335 zł (słownie: dwanaście tysięcy trzysta trzydzieści pięć złotych)** za stosowanie postanowienia opisanego w punkcie I.6 sentencji niniejszej decyzji we wzorcu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych WRL+GSM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „W Pakiecie Taniej” Kwota ustalonej wyżej kary stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016 r. oraz stanowi 4% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.

2) na kwotę **15 418 zł (słownie: piętnaście tysięcy czterysta osiemnaście złotych)** za każde z niedozwolonych postanowień o brzmieniu wskazanym w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji zawartych we wzorcach umowy: o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Nasz DoMowy, wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Ograniczeń” oraz wzorca umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych SIM przez Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczącej cennika promocyjnego „Dla Naszych – Bez Limitów”. Kwota każdej z ustalonych wyżej kar stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % przychodu Spółki za 2016 r. oraz stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k.

Suma ww. kar wynosi **58 589,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy pięćset osiemdziesiąt dziewięć złotych)** i stanowi (*tajemnica przedsiębiorstwa*) % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 6 u.o.k.k. Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w punkcie IV.6 sentencji decyzji.**

#### **Ad. V**

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257), do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 ww. kodeksu, jednocześnie

z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **48 zł** (słownie: czterdzieści osiem złotych).

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec jak w pkt V sentencji decyzji.**

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w **NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000** w terminie **14 dni** od uprawomocnienia się decyzji.

### **Pouczenie**

Zgodnie z art. 81 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2016 r., poz. 1822 ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 ww. kodeksu postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodniowym od dnia jej doręczenia.